

# Inhaltsverzeichnis

|          |   |          |
|----------|---|----------|
| <b>1</b> | <b>Einleitung .....</b>   | <b>1</b> |
| 1.1      | Usability-Engineering und Remote-Usability .....  | 2        |
| 1.2      | Distributed Participatory Design .....  | 4        |
| 1.3      | Anwendungsdomäne .....  | 5        |
| 1.4      | Ziel der Arbeit .....   | 6        |
| 1.5      | Das INQUIRE-Verfahren .....   | 6        |
| 1.6      | Wissenschaftlicher Beitrag .....  | 7        |
| 1.7      | Aufbau der Arbeit .....   | 8        |
| <b>2</b> | <b>In-situ Nutzungsinformationserfassung und beteiligungsorientierte<br/>Softwareentwicklung.....</b> | <b>9</b> |
| 2.1      | Usability-Engineering-Prozesse .....  | 9        |
| 2.1.1    | Usability- und Software-Engineering-Prozesse .....  | 10       |
| 2.1.2    | Etablierte UE-Prozessmodelle in der Praxis .....  | 20       |
| 2.1.3    | Usability-Engineering und Community-Innovation in der<br>Entwicklungspraxis .....                     | 23       |
| 2.2      | UE-Methoden in der Nutzungsphase .....  | 30       |
| 2.2.1    | Erweiterte Kategorisierung von Remote-Usability-Verfahren .....                                       | 33       |
| 2.2.2    | Übersicht Remote-Usability-Verfahren .....  | 35       |
| 2.2.3    | Testing-Methoden .....  | 37       |
| 2.2.4    | Inspection-Methoden .....   | 42       |
| 2.2.5    | Inquiry-Methoden .....  | 46       |
| 2.2.6    | Analytical-Modeling-Methoden .....  | 54       |
| 2.3      | Explizite Nutzerfeedbacks .....   | 58       |
| 2.3.1    | Arten und Kanäle von Nutzerfeedbacks .....  | 58       |
| 2.3.2    | Herausforderungen bei der Analyse von Nutzerfeedbacks .....   | 60       |
| 2.3.3    | Informationsbedarfe in Fehlerberichten .....  | 62       |
| 2.4      | Participatory Design & Aneignungsunterstützung .....  | 69       |
| 2.4.1    | Ziele und Anwendungsbereiche des Participatory Designs .....  | 69       |
| 2.4.2    | Distributed Participatory Design .....  | 72       |
| 2.4.3    | Motivation zur Beteiligung .....  | 82       |
| 2.4.4    | Aneignungsunterstützung .....   | 88       |
| 2.5      | Zusammenfassung .....   | 91       |
| 2.6      | Forschungslücken .....  | 95       |

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| <b>3</b> | <b>Forschungsmethoden und Forschungsdesign .....</b>                            | <b>99</b>  |
| 3.1      | Ethnographie .....  | 99         |
| 3.2      | Fallstudien.....  | 101        |
| 3.3      | Design Case Studies.....  | 101        |
| 3.4      | Aktionsforschung.....   | 102        |
| 3.5      | Forschungsdesign.....   | 104        |
| <b>4</b> | <b>Empirische Untersuchungen einer Beispieldomäne .....</b>                     | <b>109</b> |
| 4.1      | Projekt InfoStrom.....  | 109        |
| 4.2      | Forschungsfeld.....   | 110        |
| 4.3      | Untersuchungsmethoden.....  | 110        |
| 4.4      | Ergebnisse.....   | 113        |
| 4.4.1    | Unterschiedliche Arbeitsstrukturen.....   | 114        |
| 4.4.2    | Improvisation im Krisenmanagement.....  | 114        |
| 4.4.3    | Herausforderungen im interorganisationalen<br>Krisenmanagement.....             | 116        |
| 4.4.4    | Technologienutzung .....  | 120        |
| 4.5      | Gegenüberstellung von Werkzeugunterstützung und tatsächlicher Praxis... ..      | 120        |
| 4.5.1    | Hochdynamischer und heterogener Anwendungskontext.....                          | 121        |
| 4.5.2    | Vorausplanende Softwareentwicklung<br>und die nicht planbare Welt .....         | 122        |
| 4.6      | Diskussion.....   | 122        |
| <b>5</b> | <b>Erste Iteration: Evaluation von Feedbackpraxen im Krisenmanagement .....</b> | <b>125</b> |
| 5.1      | Verwendete Anwendungssysteme und deren -praxis .....                            | 125        |
| 5.1.1    | Interorganisationales soziales Intranet (SiRena).....                           | 127        |
| 5.1.2    | Interorganisationale Lagekarte .....  | 128        |
| 5.2      | Methodik und Ablauf.....  | 129        |
| 5.3      | Ergebnisse der Nutzerstudien .....  | 133        |
| 5.3.1    | Analyse der Fragebögen.....   | 133        |
| 5.3.2    | Analyse des gesammelten Datenmaterials .....                                    | 134        |
| 5.4      | Ergebnisse der Entwicklerstudien.....   | 141        |
| 5.4.1    | Analyse der Fragebögen.....   | 141        |
| 5.4.2    | Analyse des gesammelten Datenmaterials .....                                    | 146        |
| <b>6</b> | <b>Zweite Iteration: Konzept und Design.....</b>                                | <b>151</b> |
| 6.1      | Anforderungen an Prozess und Design.....  | 151        |
| 6.2      | Konzept.....  | 154        |
| 6.2.1    | Erweitertes Use-Tracking.....   | 155        |

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| 6.2.2      | Community-Beteiligung .....   | 157        |
| 6.3        | Einordnung des Verfahrens .....   | 161        |
| 6.4        | INQUIRE_Prozess: UE-Prozesserweiterung .....  | 162        |
| 6.5        | INQUIRE_Feedback: In-situ Feedbackunterstützung .....   | 165        |
| 6.6        | INQUIRE_Community: Kollaborative Spezifikation<br>von Nutzerfeedbacks .....                             | 170        |
| 6.6.1      | INQUIRE_Community: Prozess .....  | 170        |
| 6.6.2      | INQUIRE_Community: Diskussion .....   | 172        |
| 6.6.3      | INQUIRE_Community: Abstimmung .....   | 173        |
| 6.7        | Diskussion .....  | 174        |
| <b>7</b>   | <b>Zweite Iteration: Evaluation der kollaborativen Softwaregestaltung im<br/>Krisenmanagement .....</b> | <b>183</b> |
| 7.1        | Methodik und Ablauf .....   | 183        |
| 7.2        | Ergebnisse .....  | 187        |
| 7.2.1      | Nutzungsübersicht zum Feldversuch .....   | 188        |
| 7.2.2      | INQUIRE_Prozess .....   | 190        |
| 7.2.3      | INQUIRE_Community .....   | 194        |
| 7.2.4      | INQUIRE_Feedback .....  | 202        |
| 7.3        | Diskussion .....  | 205        |
| <b>8</b>   | <b>Zusammenfassung und Ausblick .....</b>   | <b>211</b> |
| 8.1        | Beitrag zu Wissenschaft und Praxis .....  | 216        |
| 8.2        | Offene Fragen und zukünftige Arbeiten .....   | 219        |
| 8.3        | Fazit .....   | 220        |
|            | <b>Referenzen .....</b>   | <b>223</b> |
| <b>A 1</b> | <b>Empirische Studie .....</b>  | <b>241</b> |
| A 1.1      | Interviewleitfaden BOS .....  | 241        |
| <b>A 2</b> | <b>Evaluation erste Iteration .....</b>   | <b>245</b> |
| A 2.1      | Feedbackfragenbogen .....   | 245        |
| A 2.2      | Interviewleitfaden Nutzer .....   | 246        |
| A 2.3      | Interviewleitfaden Entwickler .....   | 248        |
| <b>A 3</b> | <b>Evaluation zweite Iteration .....</b>  | <b>249</b> |
| A 3.1      | Interviewleitfaden Nutzer (Diskussion, Abstimmung) .....  | 249        |
| A 3.2      | Interviewleitfaden Nutzer (Abstimmung) .....  | 251        |
| A 3.3      | Interleitfaden Entwickler .....   | 253        |



<http://www.springer.com/978-3-658-10861-8>

Community Usability Engineering  
Prozesse und Werkzeuge zur In-situ  
Feedbackunterstützung  
Wiedenhöfer, T.  
2015, XVII, 254 S. 45 Abb., Softcover  
ISBN: 978-3-658-10861-8